



## **Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga**

**Agus Piranda<sup>1</sup> Zulkifli<sup>2</sup>**

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kaharuddin Nasution  
 No.113 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia  
[aguspiranda@student.uir.ac.id](mailto:aguspiranda@student.uir.ac.id) [zulkifli.ap@soc.uir.ac.id](mailto:zulkifli.ap@soc.uir.ac.id)

Received : July 5, 2019; Accepted : September 5, 2019

DOI : 10.25299/jiap.2019.vol5(2).4348

### **Abstract**

*This study aims to determine the level of objective of the Lingga Regency Population and Civil Registration Service Public Service (Service Study of Birth Certificate). Indicators for evaluating public services include, service procedures, time of completion, service costs, service products, facilities and facilities, competency of officers. This type of research located in Lingga Regency, Riau Islands Province is a descriptive survey which prioritizes questionnaires as a means of collecting data and collected data with this tool and then becomes the main raw material for analyzing empirical conditions of the objective objectives of research objectives at meticulous locations. the population and sample in the community research using 14 birth certificate pick-up services. sampling technique used for the community using insindetal sampling techniques. The types and techniques of data collection consist of primary data collected by questionnaire and interview techniques and secondary data using techniques. Based on this analysis, the researcher concluded that the public service of the district population office and civil registration (the study of picking up birth certificate services at intervals is quite good. Recommendations that need to be considered especially regarding procedures and time of improvement that must be improved again so that the community is satisfied with the delivery service) ball given.*

**Key Words :** Service, Pick Up the Ball

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat objektifitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga( Studi Pelayanan jemput Bola Akta Kelahiran). Indikator penilaian pelayanan publik meliputi, prosedur pelayanan,waktu penyelesain , biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas. Tipe penelitian berlokasi di Kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau ini adalah surves deskriptif yaitu mempreoritakan daftar kusioner sebagai alat pengumpulan data dan data terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari objektifitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi teliti. populasi dan sampel pada penelitian masyarakat yang menggunakan pelayanan jemput bola akta kelahiran berjumlah 14 orang. teknik sampling yang digunakan untuk masyarakat menggunakan teknik insindetal sampling. Jenis dan teknik pengumpulan data terdiri dari data primer dikumpulkan dengan teknik daftar kusioner dan wawancara serta data sekunder menggunakan teknikobservasi. Berdasarkan analisis ini peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lingga( studi pelayanan jemput bola akta kelahiran pada interval Cukup Baik. Rekomendasi yang perlu di pertimbangkan terutama mengenai prosedur dan waktu penyelsain yang harus di perbaiki lagi agar masyarkat merasa puas dengan pelayanan jempput bola yang diberikan.

**Key Words :** Pelayanan, Jemput Bola,

## Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi yang masih memperhatikan hal ini masih belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan berbagai bidang kehidupan bermasyarakat dan berbangsa dan bernegara hal tersebut bisa disebabkan karena tidaksiapan oraganisasi publik Indonesia dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarkat, yang menyebabkan masyarakat kecewa dan frustasi ketika berurusan dengan organisasi publik

Pelayanan yang di ingiankan masyarkat adalah suatu pelayanan yang berkualitas dan baik, semakin yang di berikan kepada masyarkat dalam mengisi pembangunan daerah akan semakin terdorong dan pertumbuhan ekonomi daerah semakin terdorong dan pertumbuhan ekonomi daerah yang menghantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan di capai.

Kabupaten Lingga adalah salah satu Kabupaten yang ada di provinsi kepri yang memiliki 10 kecamatan yang tersebar berbentuk pulau-pulau kecil dan memiliki 7 kelurahan dan 74 desa dan total penduduk 102.265 jiwa. Kabupaten Lingga ini merupakan wilayah yang di kelilingi perairan setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Lingga wilayah geografisnya dibatasi dengan perairan.Kabupaten Lingga memiliki 2 kecamatan besar yaitu Kecamatan Lingga yang beribukota di Daik Lingga, sedangkan Kecamatan Singkep beribukota di Dabo Singkep.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga merupakan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tipe A yang melakukan penyelenggaraan urusan pemerintahan di

bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang mempunyai tugas membantu bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten Lingga.

Inovasi pelayanan jemput bola adapun pelayanan jemput bola di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Lingga ialah pelayanan Jemput bola KTP dan Pelayanan Jemput Bola Akta kelahiran. Disini penulis melakukan penelitian pada inovasi pelayanan jemput bola akta kelahiran.

Akta kelahiran merupakan salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan statusnya yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan mempunyai kedudukan yang sama saebagai wargan Negara Indonesia, hal ini sesuai dengan ketentuan yang pasal 27 ayat 1 undang-undang 1945 bahwa segala wargan Negara mempunyai kedudukan yang sama.

Berdasarkan perturan yang di keluarkan menteri dalam negeri republic Indonesia nomor 9 tahun 2016 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan Akta kelahiran. Dan Berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ Besifat Segera Dalam Hal Percepatan Penerbitan Akta Kelahiran. Untuk penerbitan Akta kelahiran berpedoman Pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No 9 Tahun 2016 dan tidak perlu surat pengantar RT, RW dan kelurahan /Desa. memerintahkan kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ kota untuk bekerja sama dengan kepala dinas pendidikan,kepala dinas kesehatan dan rumah sakit di daerah untuk melakukan jemput bola pengurusan akta kelahiran antara lain melalui sekolah Tk, SD, SMP,

SMU/SMK dan rumah sakit/ puskesmas atau pertolongan persalinan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Percepatan Cakupan Pemilikan Akta Kelahiran Dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Tentang Percepatan Penerbitan Akta Kelahiran, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga membuat inovasi pelayanan jemput bola atau di singkat ( JEBOL).

Pelayanan jemput bola merupakan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi (dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga) dengan cara mendatangi masyarakat atau bekerjasama dengan kelurahan/Desa sekolah, rumah sakit, puskesmas dan memberikan pelayanan ditempat. Dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga telah melakukan kerja sama dengan pihak (RSUD), bagi masyarakat yang melahirkan di RSUD langsung mendapatkan pelayanan jemput bola Akta, ini salah satu upaya Disduk Capil kabupaten Lingga dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat, jadi begitu anak lahir mendapatkan Akta Kelahiran. Pelayanan Jemput Bola ini di peruntukan bagi seluruh masyarakat yang melahirkan di RSUD dabo singkep akan mendapatkan pelayanan jemput bola akta kelahiran

Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran ini dimaksud adalah menjemput dokumen permohonan pencatatan kelahiran di rumah sakit dengan terlebih dahulu petugas rumah sakit mengirimkan data kepada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Lingga Melalui handphone dengan aplikasi Whatsapp pelayanan jemput bola ini tertuang pada surat

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Berdasarkan hal diatas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga membuat suatu kebijakan melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga Nomor: 14/KPTS/IX/2017 Tentang Standar Operasional Prosedur Akta Kelahiran 0-18 Tahun Melalui Aksi Jebol (Akta Kelahiran System Jemput Bola Tahun 2017

Standar Operasional Prosedur atau mekanisme dari pencatatan kelahiran pelayanan jemput bola dimana masyarakat yang telah melahirkan dirumah sakit umum daerah menyampaikan permohonan penerbitan akta kelahiran dan mengisi formulir setelah lengkap semua persyaratan petugas rumah sakit melaporkan ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga untuk menerbitkan Akta kelahiran dalam jangka waktu paling lambat 24 jam setelah data di terima. standar operasional prosedur pelayanan akta kelahiran jemput bola ini seharusnya di publikasi kepada masyarakat karena geografis kabupaten lingga ini adalah terdiri banyak pulau-pulau agar masyarakat mengetahui. Di sisi lain di dalam standar operasional prosedur penulis tidak melihat waktu dari penyelesain akta kelahiran system jemput bola ini sehingga masyarakat tidak mengetahui kapan selesai, sedangkan di standar pelayanan waktu dijanjikan paling lambat 24 jam setelah data diterima.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Administrasi**

Menurut Ali (2011:19) Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi dengan awalan pe dan

akhirannya pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan, dan apalagi pengaturan”.

Administrasi menurut Sondang (2014:4) administrasi ialah keseluruhan proses Aktivitas pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya.

Menurut Sugiyono (2003:24), secara umum administrasi dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu administrasi negara dan administrasi swasta (public or private administration). Administrasi negara berkenaan dengan pengelolaan kegiatan bersifat kenegaraan yang bertujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan, meningkatkan kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat. Administrasi swasta sering disebut dengan Administrasi Niaga merupakan pengelolaan kegiatan usaha yang bersifat bisnis dengan tujuan utamanya adalah mencari keuntungan khususnya keuntungan finansial”

Menurut Dwight Waldo, menyebutkan bahwa administrasi sebagai “Cooperative rational action” (usaha kerja sama yang rasional antara lebih 2 orang atau secukupnya dari yang dimkasufa pada sebagaimana yang dilakukan oleh atau 2 orang) (dalam Syafri, 2012:11).

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan ( melayani ) keperluan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan

publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian
3. Biaya tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian keterampilan sikap perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Dwiyanto (2006:136) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga Negara sebagai pengguna pelayanan.

Menurut B. Libois ( dalam Tarmizi 2015; 104) pelayanan publik adalah semua kegiatan publik pemenuhan harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena itu diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan saling ketergantungan social dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan pemerintah.

Dan Ndraha menjelaskan (dalam Napitupulu, 2006:166) bahwa tugas pelayanan pemerintah dalam memenuhi

kebutuhan masyarakat sangat ditentukan system nilai budaya pemerintah dan budaya masyarakat tersebut. Nilai –nilai budaya pemerintah di indentifikasi dalam tiga system yakni (1) system nilai layanan pemerintah kepada masyarkat yang berkembang menjadi civil services dan layanan kepedulian . melalui layanan hak masyarkat penduduk konsumen, lingkungan dan setiap warga Negara di penuhi secara adil tanpa pandang bulu, di minta dan di tuntutan atau pun tidak sama sekali (2) system perlindungan dan pemeliharaan dan (3) sistem nilai pengusaahan dan pengembangan”.

Dalam ( Hayat 2017; 27) optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan cita- cita masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan good govermance salah satunya adalah mempengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal.

Menurut Grongros (dalam Maulidiah, 2014;39) pelayanaan publik merupakan suatu rangkain dari aktivitas dan bersifat tidak berwujud secara nyata yang merupakan hasil dari suatu proses interaaksi dan unsur konsumen sebagai penerima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai pemberi pelayanan.

Standar pelayanan Publik (dalam Ratminto 2012; 23) setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan publik dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## Metode

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan tipe Survey Deskriptif, yakni memberikan gambaran secara jelas mengumpulkan informasi dengan membaca fenomena- fenomena disekitarnya. Peneliti mencoba menginterpretasikan permasalahan dalam bentuk pertanyaan –pertanyaan masalah dan penelitian mendalam terperinci tentang Keadaan Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga. Dan menggunakan metode kuantitatif. Menurut sugiyono (2003;16) analisa kuantitatif adalah analisa data penelitian berupa angka-angka. untuk mengukur Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga (Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran.)

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam dalam penelitian ini adalah Kuisiner, Observasi, Wawancara, Dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder,yang berbentuk kuantitatif dan data kuantitatif berupa angka – angka, skala-skala, tabel dan formula dan sebagainya menggunakan sistematis. Data primer yaitu data utama yang diperoleh penulis melalui reponden penelitian yang telah ditetapkan, melalui kuisiner (angket), wawancara dan observasi. Data yang dikumpulkan dari responden Data skunderr adalah data atau informasi pelengkap yang diperoleh dari lembaga, instansi dan dinas yang ada kaitanya dalam penelitian ini berupa laporan tertulis, buku dan lain sebagainya. Data yang dimaksud meliputi : Gambaran umum Kabupaten Lingga, Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga, Data

yang lain juga dapat dari arsip instansi yang berhubungan dengan penelitiann ini.

## Hasil dan Pembahasan

### Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.untuk mendapatkan hasil tanggapan responden mengenai indikator prosedur pelayanan dalam penelitian Analisis pelayanan publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga (Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran) maka dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel. 1. Tanggapan Responden Masyarakat Terkait Prosedur Pelayanan

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kejelasan Prosedur Pelayanan	0	13	1	14
2	Keterbukaan Informasi Mengenai Prosedur	0	10	4	14
3	Kemudahan Tahapan Pelayanan	1	8	5	14
4	Kemudahan Mendapatkan Informasi Pelayanan	1	8	5	14
5	Kemudahan Informasi Peersyaratan	1	5	8	14
6	Kemudahan Persyaratan	8	6	0	14
Jumlah		2	8	4	84
Rata-rata		2	8	4	14.00
Persentase		13%	60%	27%	100%

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Bapak Syamsudi S.Pd selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga pada

tanggal 10 Oktober 2018 di ruangan Kerjanya Jam 14:30 Wib.

Pak apakah prosedur maupun persyaratan pelayanan jemput bola akta kelahiran sudah di publikasikan kemasyarakat? kemudian bapak syamsudi, mengatakan” mengenai prosedur mau persyaratan mengenai pelayanan jemput bola akta kelahiran sudah kami sosialisasikan ke kelurahan atau desa dan di bikin spanduk yang ditempelkan di rumah sakit mengenai adanya pelayanan jemput bola akta kelahiran”

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan petugas rumah sakit dengan ibu Desria pada tanggal 19 Oktober 2018 di ruang kerjanya Jam 10:30 Wib. mengatakan bahwa

masyarakat masih tidak mengetahui prosedur maupun persyaratan di saat kami meminta berkas masyarakat belum siap jadi kami menunggu dulu masyarkat pulang kerumah melengkapi persyartan akta kelahiran dalam pelayanan jemput bola baru kami lapor kepihak dinas bahwa ada berkas pemohon.,untuk sosialisasi mengenai prosedur maupun persyaratan bukan tanggung jawab rumah sakit, tetapi pihak dinas lah,. pihak mengatakan sudah mensosiolisasikan ke kelurahan maupun kedesa”penulis bertanya apakah ada spanduk atau baleho mengenai adanya pelayanan jemput bola akta kelahiran, petugas rumah sakit menjawab “ kemarin ada pas awal-awal tapi sekarang sudah tidak ada lagi karna sudah rusak belum Perbarui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Artinya Pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga harus lebih mensosialisikan pelayanan jemput bola akta kelahiran yang ada di rumah sakit, agar masyarakat yang ingin melahirkan di RSUD udah

mempersiapkan persyaratan pembuatan akta kelahiran system jemput bola.dan perbaiki spanduk yang sudah.

### Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk juga pengaduan masyarakat untuk mendapatkan sehubungan dengan hasil tanggapan responden mengenai waktu penyelesaian Dalam Analisis Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga.

Tabel. 2. Tanggapan Responden Masyarakat Terkait Waktu Penyelesaian

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketepatan Waktu Penyelesaian Akta Kelahiran	0	10	4	14
2	Kesesuaian Antara Waktu Pelayanan Dengan SOP	0	13	1	14
3	Tepat Waktu Pengambilan Berkas Akta Kelahiran	0	11	3	14
4	Tepat Waktu Dalam Penyerahan	0	5	9	14
5	Waktu Penyerahan Sesuai Dengan SOP	0	4	10	14
Jumlah		0	43	27	70
Rata-rata		0	9	5	14.00
Persentase		0%	61%	39%	100%

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Bapak Syamsudi S.Pd selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga pada

tanggal 10 Oktober 2018 di ruangan Kerjanya Jam 14:30 Wib mengenai waktu penyelesaian pelayanan jemput bola Akta kelahiran beliau mengatakan

“untuk waktu penyelesaian akta kelahiran sudah sesuai dengan SOP. Kecuali masyarakat yang melahirkan pada hari libur kerja jadi pelayanan jemput bola akta kelahiran ini dilakukan setelah masuk hari kerja, makanya ada keterlambatan penerbitan dan penyerahan”

Penulis juga melakukan observasi kerumah sakit umum daerah dan mewawancarai petugas rumah sakit mengenai waktu penyelesaian akta kelahiran

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama petugas rumah sakit ibu Desria pada tanggal 29 oktober 2018 di ruang kerjanya Jam 10:30 Wib yang membantu dalam pelayanan jemput akta bola kelahiran.mengatakan

“untuk penyerahan kutipan akta kelahiran sebenarnya di dalam standar operasional prosedur di rumah sakit. tetapi kami sudah melaporkan bahwa ada berkas masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran namun pihak dinas tak kunjung mengambil juga berkas masyarakat hingga menumpuk sampai 7 berkas, sedangkan masyarakat sendiri untuk pelayanan melahirkan 1 hari sudah di bolehkan pulang kerumah, jadi penyerahan tidak ada di rumah sakit karena akta kelahiran tidak siap, jadi masyarakat lah yang mengambil akta kelahiran langsung kedinas.”

Tapi berdasarkan observasi penulis mengenai waktu penyelesaian akta kelahiran dalam pelayanan jemput bola penulis menilai masih di kategori kurang baik, alasanya dimana waktu pelayanan yang tercantum dalam standar operasional prosedur dimana waktu penyelesaian

dilakukan paling lambat 24 jam setelah berkas masuk kedinas namun kenyataannya waktu penyelesaian memakan waktu sehari-hari, dan di dalam SOP tuliskan penyerahan akta kelahiran dilakukan di rumah sakit oleh petugas sebelum masyarakat meninggal rumah sakit, langsung mendapatkan kutipan akta kelahiran, namun yang terjadi di lapangan masyarakat lah yang mengambil akta kelahiran itu sendiri ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lingga.

### Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan untuk dapat melihat tanggapan responden mengenai indikator biaya pelayanan dalam Analisis Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga( Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran) maka kita dapat lihat tabel di bawah ini :

Tabel. 3. Tanggapan Responden Masyarakat Terkait Biaya Pelayanan

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Gratis	14	0	0	14
2	Transpransi Mengenai Biaya Pelayanan	14	0	0	14
3	Adanya Biaya Lain-Lain	14	0	0	14
Jumlah		42	0	0	42
Rata-rata		14	0	0	14.00
Persentase		100%	0%	0%	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan dari responden masyarakat mengenai biaya pelayanan dari 14 orang semuanya menjawab baik dengan rata-rata persentase 100% maka dari 3

pertanyaan dari indikator biaya pelayanan semuanya menjawab baik dan berada pada penilaian kategori Baik.

Dilihat pada tabel diatas mengenai biaya pelayanan masyarakat merasa puas dengan adanya transparansi mengenai biaya pelayanan jemput bola akta kelahiran. Sehingga dari 3 item pertanyaan masyarakat menjawab pada kategori Baik semua. Berarti penulis menilai bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga telah menjalankan biaya pelayanan gratis sesuai yang tertera di standar pelayanan

Dilihat pada tabel diatas mengenai biaya pelayanan masyarakat merasa puas dengan adanya transparansi mengenai biaya pelayanan jemput bola akta kelahiran. Sehingga dari 3 item pertanyaan masyarakat menjawab pada kategori Baik semua. Berarti penulis menilai bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga telah menjalankan biaya

Dilihat pada tabel diatas mengenai biaya pelayanan masyarakat merasa puas dengan adanya transparansi mengenai biaya pelayanan jemput bola akta kelahiran. Sehingga dari 3 item pertanyaan masyarakat menjawab pada kategori Baik

### Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai produk pelayanan dalam analisis pelayanan Publik



Tabel. 4. Tanggapan Responden Masyarakat  
Terkait Produk Pelayanan

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Produk Sesuai Ketentuan	11	0	0	11
2	Kualitas Produk	11	0	0	11
3	Kesesuaian Data Penerima	11	0	0	11
4	Kesesuaian Nama Penerima	11	0	0	11
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>44</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11.00</b>
<b>Persentase</b>		<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas di ketahui hasil tanggapan responden mengenai produk pelayanan di peroleh dari tanggapan responden masyarakat yang menjawab baik sebanyak 7 orang dengan rata-rata persentase 52%. Masyarakat merasa produk pelayanan berupa kutipan akta kelahiran dan kartu keluarga yang di berikan petugas dalam kondisi baik dan kesusain data penerima seperti pegetikan nama dan tanggal lahir.

### Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan Pelayanan Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan Pelayanan publik untuk mengetahui hasil tanggapan masyarakat mengenai indikator Sarana dan prasarana pelayanan dalam analisis pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lingga.

Buku Pendaftaran. Tanda Terima sudah tersedia dan kondisi dari sarana prasarana yang digunakan dalam pelayanan jemput bola akta kelahiran

sudah baik walaupun masih ada kekurangan dari komputer tetapi permasalahan itu bisa diatasi dengan pegawai yang membawa laptop sendiri untuk memperlancar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel. 5. Tanggapan Responden Masyarakat  
Terkait Sarana dan Prasarana

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kelengkapan Fasilitas Sarana Dan Prasarana Pendukung	8	6	0	14
2	Ketersediaan Fasilitas Dan Sarana Prasarana, Formulir, Alat Tulis, Buku Pendaftaran. Tanda Terima	9	5	0	14
3	Kondisi Fasilitas Sarana Dan Prasarana Pendukung	7	7	0	14
<b>Jumlah</b>		<b>24</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>42</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>8</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>14.00</b>
<b>Persentase</b>		<b>57%</b>	<b>43%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas diketahui untuk indikator Sarana dan prasarana di peroleh dari tanggapan responden terhadap indikator sarana dan prasarana rata-rata menjawab Baik dengan rata-rata 8 orang dengan persentase 53% masyarakat merasa untuk kelengkapan fasilitas dan ktersedian fasilitas dan prasarana formulir, alat tulis, buku pendataran dalam kategori baik.

Dari tabel diatas diketahui untuk indikator Sarana dan prasarana di peroleh Berdasarkan pengamatan dan observasi penulis mengenai sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan jemput bola akta kelahiran dari segi kelengkapan fasilitas seperti Ketersediaan Fasilitas Dan Sarana Prasarana, Formulir, Alat Tulis, Buku Pendaftaran. Tanda Terima sudah

tersedia dan kondisi dari sarana prasarana yang digunakan dalam pelayanan jemput bola akta kelahiran sudah baik walaupun masih ada.

### Kompetensi Petugas

Pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian keterampilan sikap perilaku yang di butuhkan Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator kompetensi petugas dalam analisis pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Tabel. 6. Tanggapan Responden Masyarakat Terkait Kompetensi Petugas

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Bersikap Sopan	12	2	0	14
2	Bersikap Ramah	10	4	0	14
3	Kejelasan Memberikan Informasi	1	9	4	14
Persentase		33%	57%	10%	100%

Dari tabel diatas dapat di ketahui untuk indikator kompetensi petugas di peroleh dari tanggapan responden masyarakat rata-rata menjawab baik dengan rata-rata 5 orang dengan persentase 33% masyarakat merasa pegawai atau petugas telah memberikan pelayanan dengan baik dan bersikap sopan dan ramah. Menjawab cukup baik dengan rata-rata 5 orang dengan persentase 33% masyarakat merasa pegawai atau petugas telah memberikan pelayanan dengan baik dan bersikap sopan dan ramah.

### Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran.

Ada pun factor-faktor Penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Jemput bola Akta kelahiran yang di berikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga Ketika masyarakat melahirkan jam 1 malam maka proses pelayanan jemput bola akan dilakukan pada jam kerja, tetapi pada jam kerja Kepala Dinas tidak ada di tempat atau keluar kota maka proses penyelesaian akta kelahiran Pelayanan Jemput Bola yang di SOP paling lambat 24 jam, maka tidak akan terlaksana dan terjadi keterlambatan penyelsain.

### Kesimpulan

Prosedur pelayanan dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga (Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran) rata-rata penilai masyarakat pada indikator prosedur pelayanan yang telah direkapitulasi berada pada kategori cukup baik. Hal ini di karenakan masih kurangnya informasi mengenai prosedur maupun persyaratan sehingga masyarakat yang melahirkan dirumah sakit belum membawa berkas ataupun persyaratan jadi mereka harus pulang dulu kerumah untuk mengambil persyaratan. Penulis Melihat masih kurang sosialisasi dari Pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga mengenai adanya pelayanan jemput bola akta kelahiran di rumah sakit umum daerah.

Pengukuran waktu penyelesain dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga (Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran) rata-rata penilaian masyarakat pada indikator

waktu penyelesaian pada kategori cukup baik hal ini di karena masih sering terjadi keterlambatan pengambilan berkas maupun penyelesaian akta kelahiran yang tidak sesuai dengan SOP dan dimana seharusnya masyarakat sebelum meninggal rumah sakit setelah melahirkan langsung mendapatkan kutipan akta kelahiran tapi yang terjadi dilapangan masyarakat lah yang mengambil akta kelahiran ke dinas.

Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga ( Studi Pelayanan Jemput Bola Akta Kelahiran) berada pada kategori “Cukup Baik” hal ini di karenakan beberapa dari indikator penilaian masih belum berjalan dengan Baik yaitu indikator prosedur sama waktu penyelesaian.

### **Daftar Pustaka**

- Ali Faried. 2011. Teori dan Konsep Administrasi. Jakarta: Rajawali Pers..
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Rajawali Pers
- Maulidiah, Sri. 2014. Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Bandung: Cv. Indra Prahasta.
- Napitupulu ,Paimin. 2007. Pelayanan Publik & Customer Satisfaction. Bandung: P.T. Alumni
- Ratminto , Dan Atik Septi Winarsih . 2012 . Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siagian, P Sondang . 2014. Administrasi Pembangunan. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Syafri, Wirman. 2012. Studi tentang Administrasi Publik. Jakarta: Penerbit Erlangga

Yussa, Tarmizi dan Hendry Andry. 2015. Prilaku Etika Adminstrasi Publik. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh